

CONTENUTI DIDATTICI OFFERTA FORMATIVA

Manpower, ente accreditato ai servizi al lavoro, e **Talent Solutions**, società del Gruppo Manpower, ente accreditato per la formazione superiore, supporteranno il tuo inserimento o re-inserimento lavorativo e la tua formazione professionale con

ASSEGNO GOL

DGR 845 DEL 12.07.2022

Contatta la filiale Manpower a te più vicina
www.manpower.it/filiali

Scrivi a pal.nordest@manpower.it
o chiama il numero 320.5770095

segnalando il corso che vorresti frequentare tra quelli
sotto riportati!

OPERATORE DEL CONFEZIONAMENTO DEI PRODOTTI ALIMENTARI



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 40 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022 CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

L'OPERATORE DEL CONFEZIONAMENTO DEI PRODOTTI ALIMENTARI si occupa della conduzione di impianti e macchinari atti al confezionamento (imbottigliamento, inscatolamento, invasatura, sottovuoto, ecc.) di prodotti alimentari di diversa natura, svolgendo anche attività di imballaggio ed etichettatura.

CURARE ETICHETTATURA E TRACCIABILITÀ DEI PRODOTTI CONFEZIONATI

Principali riferimenti normativi in materia di imprese, filiere e tracciabilità dei prodotti agroalimentari
Principali processi produttivi e lavorativi della filiera agro-alimentare
Principali riferimenti normativi in materia di HACCP e igiene dei prodotti alimentari
Terminologia relativa a: bar code, lotti di produzione, lotti di scadenza, ...
Tracciabilità ed etichettatura prodotti agro-alimentari

REALIZZARE IL CONFEZIONAMENTO DEI PRODOTTI ALIMENTARI SOLIDI, GRANULARI E IN POLVERE

Proprietà e caratteristiche dei materiali delle soluzioni di packaging per il confezionamento dei prodotti alimentari solidi, granulari ed in polvere
Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali macchinari per il riempimento, il dosaggio dei prodotti e per la chiusura e sigillatura delle confezioni; Tecniche di confezionamento, anche sottovuoto, di prodotti alimentari solidi, granulari ed in polvere
Principali caratteristiche fisiche e biologiche dei prodotti alimentari solidi, granulari e in polvere in relazione alle modalità di conservazione e confezionamento
Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza sul lavoro per quanto concerne il confezionamento dei prodotti alimentari solidi, granulari e in polvere

TECNICO SPECIALIZZATO DELLA QUALITÀ DELLE PRODUZIONI ALIMENTARI



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 60 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022

CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

Il **TECNICO SPECIALIZZATO DELLA QUALITÀ DELLE PRODUZIONI ALIMENTARI** si occupa della verifica, dello sviluppo e della gestione della qualità del processo produttivo alimentare, coerentemente con il quadro normativo vigente

ANALIZZARE IL PROCESSO PRODUTTIVO AGROALIMENTARE

Principali riferimenti normativi in materia di imprese, filiere e tracciabilità dei prodotti agroalimentari
Principali processi produttivi e lavorativi della filiera agro-alimentare
Tecniche di analisi e di rappresentazione di processo
Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza sul lavoro per quanto concerne i processi di produzione alimentare
Elementi di organizzazione aziendale

GESTIRE LA QUALITÀ DELLA PRODUZIONE AGROALIMENTARE

Caratteristiche dei sistemi di controllo qualità della produzione alimentare: metodologie e strumenti
Principi di chimica e biologia animale e vegetale
Merceologia dei prodotti, dei semilavorati e delle materie prime alimentari
Strumenti e tecniche per l'analisi qualitativa alimentare
Strumenti per la gestione del reporting periodico
Procedure di gestione della non conformità

TECNICO SPECIALIZZATO IN LOGISTICA, SPEDIZIONI E TRASPORTI



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 60 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022 CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

Il **TECNICO SPECIALIZZATO IN LOGISTICA, SPEDIZIONI E TRASPORTI** si occupa della programmazione, implementazione e monitoraggio dell'immagazzinamento, del trasporto e della spedizione di merci su territorio nazionale ed internazionale

PROGRAMMARE E ORGANIZZARE I SERVIZI DI SPEDIZIONE E TRASPORTO

Ciclo logistica – trasporti; Principali riferimenti normativi relativi al settore ed in particolare alle condizioni di trasporto e deposito di specifiche tipologie di merci (merci pericolose, derrate alimentari ecc.)
Caratteristiche e specificità dei sistemi di trasporto unimodale/intermodale e relativi vettori
Elementi di diritto commerciale internazionale; Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi; Tipologie e caratteristiche dei contratti di deposito, trasporto e spedizione
Caratteristiche e funzionalità dei software gestionali per la programmazione e la gestione dei servizi di trasporto e spedizione

GESTIRE LE PRATICHE DI TRASPORTO E DI SPEDIZIONE

Caratteristiche dei documenti di carico, scarico e trasporto
Procedure amministrative e doganali relative alle attività delle aziende di trasporto merci, spedizioni e logistica: Iva negli scambi commerciali, intracomunitari ecc.; Terminologia specifica di settore in lingua inglese
Principali riferimenti normativi e convenzioni nazionali ed internazionali in materia di trasporto e spedizione
Tipologie, caratteristiche e condizioni delle polizze e dei contratti di assicurazione dei trasporti
Sistema di rilevazione dei dati degli scambi commerciali intracomunitari (Intrastat)
Caratteristiche e funzionalità dei sistemi informativi per la tracciabilità delle merci
Caratteristiche e funzionalità dei sistemi informativi per la gestione delle procedure doganali

OPERATORE DELLA LOGISTICA E DEL MAGAZZINO



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 40 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022

CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

L'OPERATORE DELLA LOGISTICA E DEL MAGAZZINO si occupa di stoccare e movimentare le merci in magazzino, assicura l'imballaggio e la spedizione della merce.

GESTIRE GLI SPAZI ATTREZZATI DEL MAGAZZINO

Il flusso delle merci in magazzino; Struttura e organizzazione di un magazzino merci

Principali tipologie di layout del magazzino

Tipologie di mezzi per il contenimento dei materiali (tipi di contenitori, tipi di pallets) e dei materiali utilizzati per l'imballaggio

Tipologia di scorte e merci e loro modalità di classificazione, codificazione e relative specifiche di stoccaggio, imballaggio e trasporto

Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la gestione degli spazi attrezzati del magazzino

REALIZZARE L'IMBALLAGGIO E LA SPEDIZIONE DELLE MERCI

Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di imballaggio, trasporto e deposito di merci pericolose e derrate alimentari

Funzioni e tipologie di imballaggio e di packaging per le spedizioni commerciali

Caratteristiche e specificità dei veicoli industriali di trasporto (pesi, dimensioni, ecc.)

Documentazione amministrativa di trasporto e spedizione e procedure di compilazione



TECNICO SPECIALIZZATO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo -
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 60 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022

CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

Il **TECNICO SPECIALIZZATO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA** si occupa della direzione, del coordinamento e della gestione di un reparto o del punto vendita.

REALIZZARE LA GESTIONE COMMERCIALE DEL REPARTO/PUNTO VENDITA

Modelli e tecniche di gestione dello spazio nell'ambito dei punti vendita
Modelli e tecniche di analisi di mercato; Modelli e tecniche di elaborazione di strategie commerciali e di marketing; Criteri e logiche di composizione dell'assortimento dei prodotti
Modelli e tecniche di pianificazione e gestione delle promozioni
Organizzazione e gestione commerciale del reparto/punto vendita
Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti (barcode, placche antitaccheggio, part number, serial number, ecc.); Caratteristiche merceologiche ed utilizzo dei prodotti del settore di riferimento

AMMINISTRARE IL CONTO ECONOMICO DEL REPARTO/PUNTO VENDITA

Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione
Vendite; Procedure e criteri di gestione amministrativa e contabile del punto vendita
Metodiche di analisi costi-benefici; Modelli e tecniche di analisi della concorrenza
Tipologia organizzativa dell'impresa commerciale: punti vendita, aree e reparti

OPERATORE ALLA VENDITA



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo -
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 40 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022

CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

L' **OPERATORE ALLA VENDITA** si occupa dell'assistenza al cliente nell'acquisto di prodotti non food nell'ambito di un punto vendita. Fornisce informazioni e consulenza sui prodotti e propone servizi e prodotti aggiuntivi – complementari. Appronta inoltre la merce, allestisce e riordina gli spazi espositivi e registra le merci in uscita in coerenza con le logiche di servizio.

REALIZZARE L'ALLESTIMENTO ED IL RIORDINO DELLE MERCI

Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite

Principi e tecniche per la gestione dello spazio in punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display, attività promozionali

Modelli e tecniche di scaffaling

Elementi identificativi delle merci e dispositivi di sicurezza previsti (prezzi, placche antitaccheggio, ecc.)

Sistemi e strumenti per la prezzatura dei prodotti

CURARE LA VENDITA E L'ASSISTENZA AI CLIENTI

Tecniche di gestione della comunicazione e della relazione con il cliente

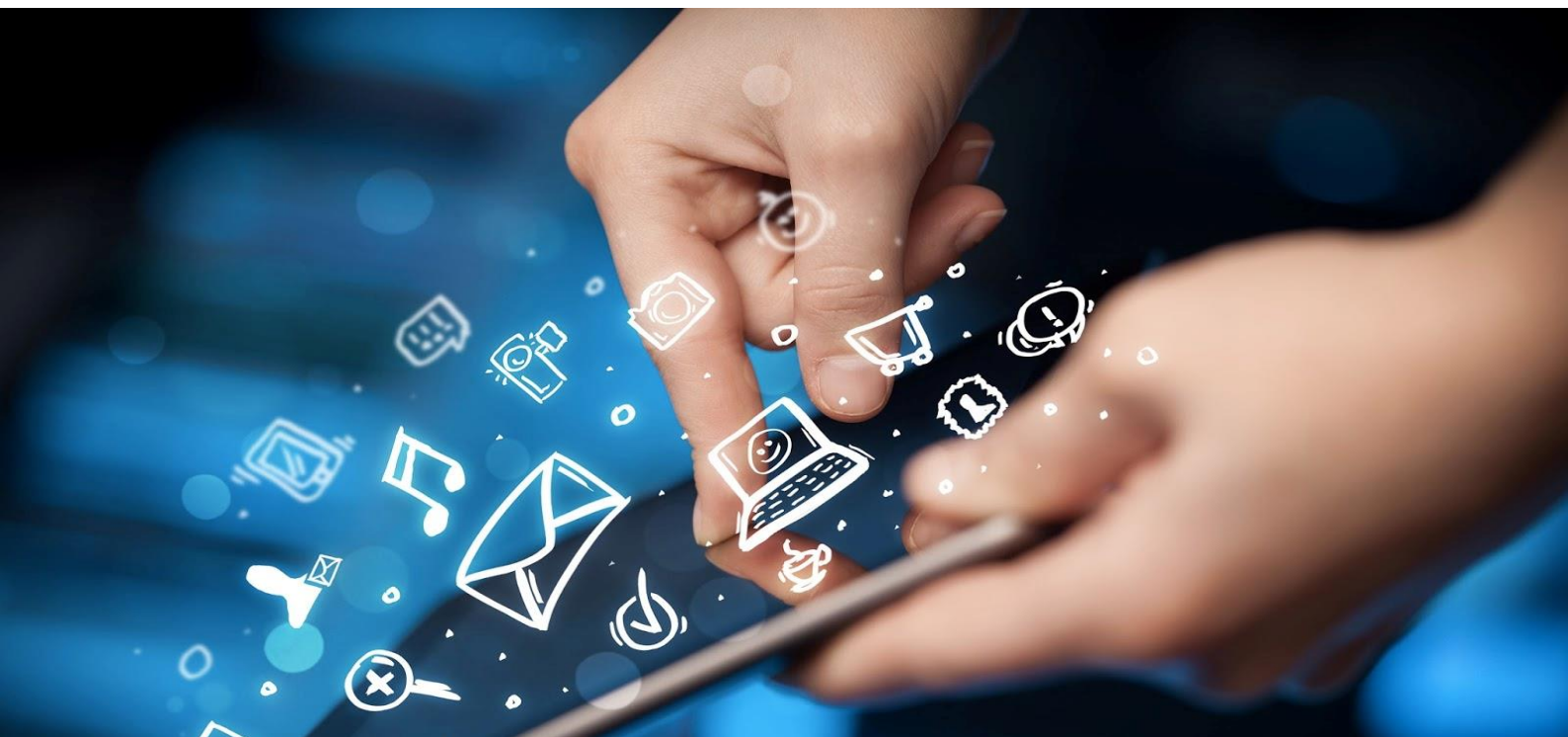
Tecniche di vendita assistita e attiva

Elementi identificativi e caratteristiche merceologiche dei prodotti del settore merceologico di riferimento

Modelli e tecniche di customer care e di fidelizzazione del cliente

Tecniche e strumenti digitali a supporto della promozione e della vendita (e commerce, social network, app, ...)

TECNICO SPECIALIZZATO IN E-COMMERCE



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo -
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 60 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022 CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

Il **TECNICO SPECIALIZZATO IN E-COMMERCE** gestisce e sviluppa la piattaforma per l'e-commerce, definisce i contenuti per il marketing digitale, realizza il monitoraggio dei risultati di vendita ed individua soluzioni per migliorare i servizi di e-commerce

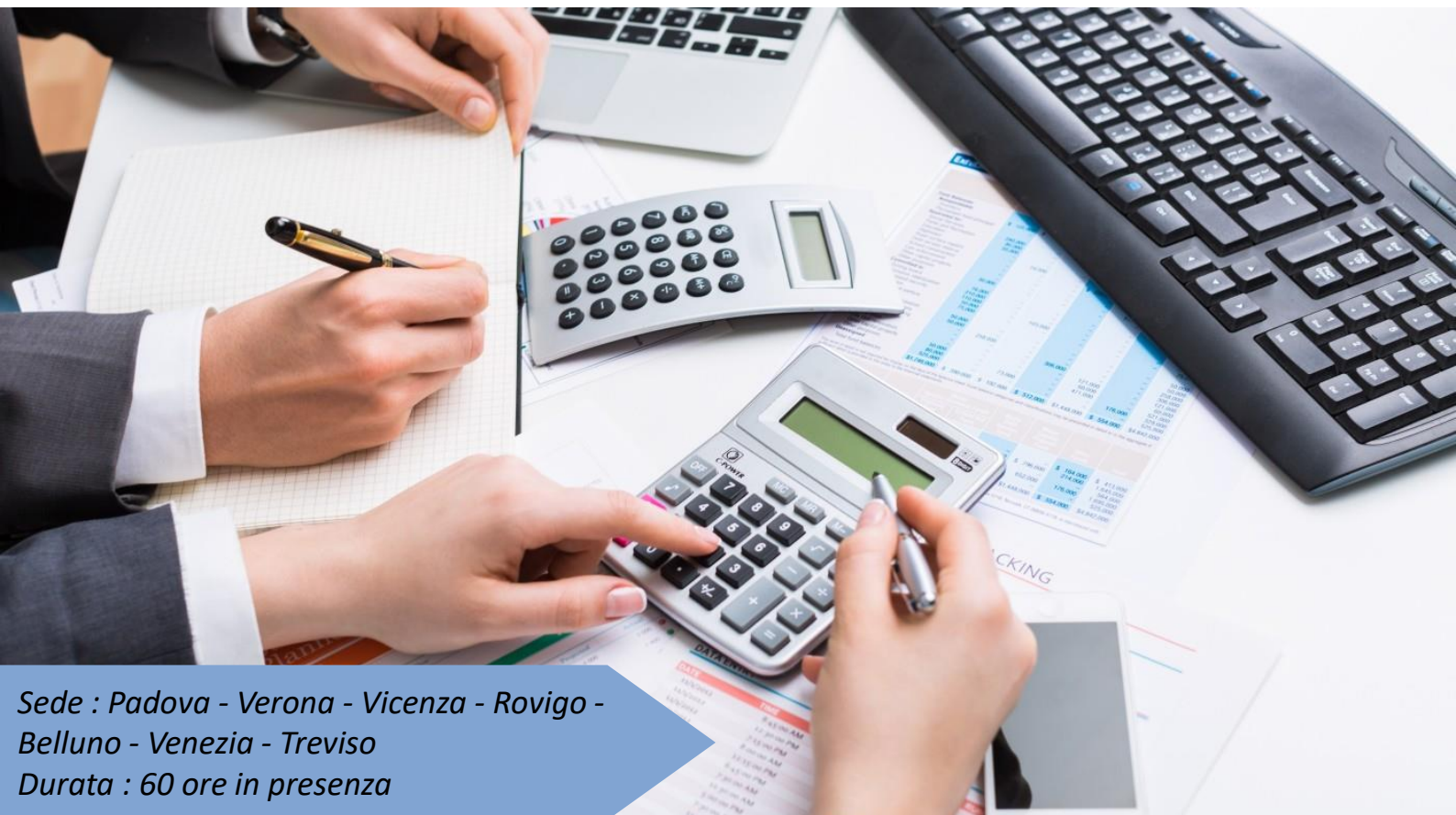
SVILUPPARE SOLUZIONI DI E-COMMERCE

Principali piattaforme per l'e-commerce: funzionalità e personalizzazioni
Caratteristiche dei principali sistemi di pubblicità display
Software applicativi e servizi web-based per la gestione commerciale
Principali sistemi di content management
tecniche di content marketing

MONITORARE E OTTIMIZZARE I RISULTATI DI E-COMMERCE

Strumenti di web analytics
Principali indicatori qualitativi e quantitativi per misurare volumi dell'e-commerce
Strumenti e tecniche per rilevare customer e user experience in ambito e-commerce
Riferimenti normativi in materia di privacy relativi alla gestione e alla diffusione delle informazioni online
Strategie e pratiche di SEO (Search Engine Optimization)

TECNICO DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo -
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 60 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022 CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

Il **TECNICO DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ** esegue tutte le operazioni contabili utili alla stesura del bilancio di esercizio e segue, la registrazione di ogni movimento contabile.

GESTIRE LA CONTABILITÀ GENERALE

Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software per la gestione della contabilità generale
Il metodo della partita doppia: scritture, strumenti ed applicazioni
Principali riferimenti normativi in materia di contabilità generale
Prima nota, il registro incassi, i libri contabili
Principi di contabilità analitica e di controllo di gestione
Principi e tecniche di contabilità generale
Natura e caratteristiche dei sistemi e sottosistemi contabili aziendali
Elementi di organizzazione aziendale

REALIZZARE IL TRATTAMENTO DELLE OPERAZIONI FISCALI E PREVIDENZIALI

Adempimenti e scadenze fiscali
Fiscalità differita: principi e modalità di calcolo
Principali riferimenti normativi in materia fiscale, tributaria e previdenziale
Pratiche di trattamento delle operazioni fiscali
Pratiche di trattamento delle operazioni previdenziali

OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo -
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 40 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022 CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

L'**OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE** si occupa della realizzazione delle attività di segreteria , cura il trattamento di semplici documenti amministrativo contabili, sia in formato cartaceo che elettronico

GESTIRE I FLUSSI INFORMATIVI E COMUNICATIVI

Elementi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni

Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza dei dati e di tutela delle privacy

Tecniche di gestione della comunicazione e della relazione

Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei servizi internet (navigazione, motori di ricerca, posta elettronica, ..

Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi di comunicazione e archiviazione digitale

Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitali di documenti e dati

REALIZZARE IL TRATTAMENTO DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVO CONTABILI

Principali documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione

Elementi relativi ai principali riferimenti normativi in materia di amministrazione e contabilità aziendale

Elementi di amministrazione aziendale

Elementi di amministrazione del personale

TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE



Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo -
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 60 ore in presenza

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022

CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

Il **TECNICO DELL'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE** si occupa degli adempimenti connessi al processo di gestione amministrativa e contabile del personale. Realizza, con l'uso di programmi specifici, la documentazione prevista dalle normative che regolano il rapporto di lavoro e le principali operazioni amministrative e contabili in materia fiscale, assicurativa e contributiva.

REALIZZARE GLI ADEMPIMENTI GIURIDICO AMMINISTRATIVI PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI DI LAVORO

Caratteristiche dei principali CCNL; Principali riferimenti normativi in materia di tutela delle privacy

Principali riferimenti normativi in materia di diritto del lavoro e contrattualistica

Procedure amministrative di assunzione, trasformazione cessazione del rapporto di lavoro

Tipologia e caratteristiche delle comunicazioni obbligatorie agli enti

Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali applicativi per la gestione giuridico amministrativa del personale e le comunicazioni agli Enti preposti

PREDISPORRE L'ELABORAZIONE DELLE RETRIBUZIONI

Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software per le operazioni di calcolo ed elaborazione cedolini paghe; Libri obbligatori del lavoro

Principali riferimenti normativi in materia previdenziale, fiscale e assicurativa per quanto concerne l'elaborazione delle retribuzioni; Cedolino paga: voci e gestione

Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei sistemi di gestione e rilevazione delle presenze

Procedure e strumenti di calcolo dei versamenti contributivi e fiscali

Fiscalità differita: principi e modalità di calcolo

TECNICO DEI SERVIZI DI SALA



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo -
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 60 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022

CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

Il **TECNICO DEI SERVIZI DI SALA** si occupa dell'organizzazione e della supervisione del servizio di sala, gestisce l'accoglienza dei clienti, gestisce le prenotazioni, cura la sistemazione degli spazi e supervisiona allestimenti e mise en place

CURARE L'ACCOGLIENZA DELLA CLIENTELA

Comunicazione professionale in lingua inglese e in un'altra lingua straniera per la gestione dell'accoglienza
Tecniche di degustazione ed abbinamento cibo/vino.

Modelli e tecniche di comunicazione e di gestione della relazione con il cliente

Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento

Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente; Modelli organizzativi e standard di servizio dei servizi di sala; Tecniche di accoglienza e customer care differenziate in relazione al target di utenza

CURARE LA CONFIGURAZIONE E L'AMBIENTAZIONE DEGLI SPAZI

Caratteristiche e proprietà della composizione e organizzazione della sala: aree e zone operative, logistica e requisiti di sicurezza

Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati

Tecniche e materiali di arredo, allestimento e mise en place della sala

Tecniche di allestimento e organizzazione degli spazi per tipologia di servizio o evento

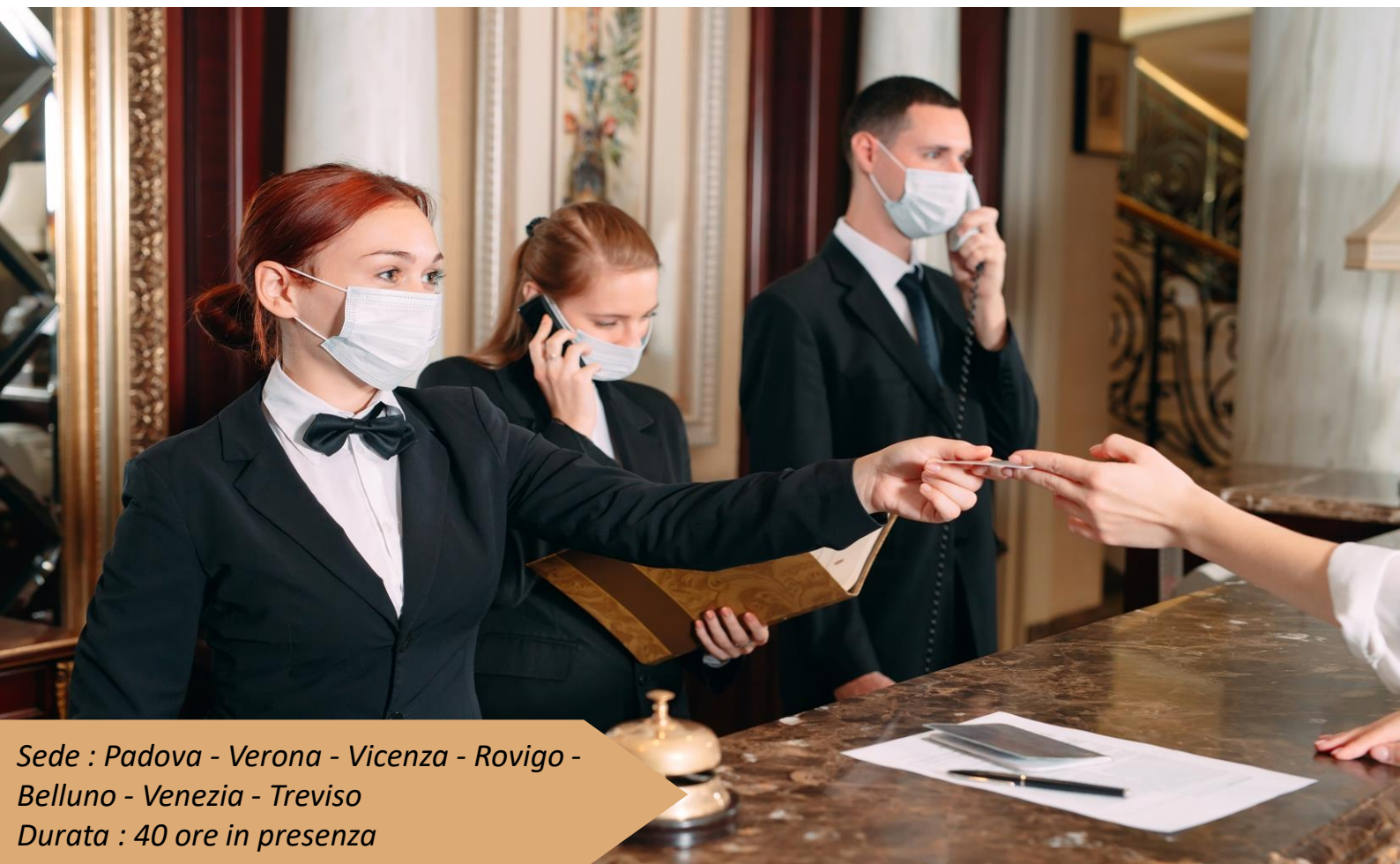
Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ...

Tecniche di igienizzazione e sanificazione di ambienti ed attrezzature

Principali riferimenti normativi in materia di HACCP per quanto concerne la gestione di spazi ed attrezzature

Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle principali tecnologie ed attrezzature utilizzate in sala

OPERATORE DI RECEPTION (PORTIERE D'ALBERGO)



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo -
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 40 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022

CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

L'**OPERATORE DI RECEPTION** si occupa di accogliere i clienti e dare loro le prime informazioni. Gestisce le procedure di check in e check out e le prenotazioni.

GESTIRE PROCEDURE DI CHECK IN E CHECK OUT ALBERGHIERO

Procedure di registrazione, accoglienza e congedo

Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi per quanto riguarda la registrazione e l'accoglienza della clientela

Procedure e strumenti di gestione e registrazione dei pagamenti e documenti contabili

Tecniche di lettura ed interpretazione del planning alberghiero

Modelli e tecniche di comunicazione - Tecniche di accoglienza del cliente

Terminologia specifica per la gestione di check in e check out in una lingua comunitaria

GESTIRE PROCEDURE DI PRENOTAZIONE

Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva ed adempimenti ad essi connessi per quanto concerne la gestione delle prenotazioni

Elementi di gestione del planning dei servizi ricettivi

Procedure per lettura ed interpretazione di tariffari e documenti relativi ad offerte promozionali

Metodi e strumenti applicativi per la gestione del booking e dell'overbooking

OPERATORE DELLA CURA E PULIZIA DI SPAZI E AMBIENTI



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo -
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 40 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022

CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

L'**OPERATORE DELLA CURA E PULIZIA DI SPAZI E AMBIENTI** si occupa della realizzazione di servizi di cura, pulizia, sanificazione e ripristino di spazi e ambienti (interni ed esterni, pubblici e privati)

APPRENDERE L'EQUIPAGGIAMENTO PER LA PULIZIA DI SPAZI E AMBIENTI

Principali prodotti per la pulizia, l'igienizzazione, la sanificazione e la disinfestazione di ambienti: caratteristiche chimiche, dosaggi, ambiti di applicazione

Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei macchinari, delle attrezzature e degli strumenti per la pulizia, l'igienizzazione, la sanificazione e la disinfestazione; Procedure per la manutenzione ordinaria di macchinari, attrezzature e strumenti; Caratteristiche ed elementi costitutivi delle schede tecniche e di sicurezza dei prodotti; Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne l'approntamento dell'equipaggiamento per la pulizia di spazi e ambienti

REALIZZARE LA PULIZIA DI SPAZI E AMBIENTI

Procedure e tecniche di pulizia manuale e meccanica di ambienti pubblici e privati (igienizzazione, sanificazione, disinfezione, disinfestazione, ...)

Principi e procedure per lo smaltimento dei diversi tipi di rifiuti

Criteri e modalità di stoccaggio e conservazione dei prodotti e materiali per le pulizie

Elementi di igiene ambientale – Elementi di igiene personale

Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne la pulizia di spazi e ambienti

OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo -
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 40 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022

CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

L'OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI si occupa di facilitare l'uso dei servizi, anche online, da parte dei clienti, fornendo strumenti e indicazioni necessari.

FORNIRE ASSISTENZA AI BISOGNI E ALLE ATTESE DEL CLIENTE

Elementi di organizzazione aziendale: strutture, processi lavorativi, ruoli professionali
Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software per la gestione del servizio di accoglienza ed assistenza clienti
Elementi di customer care
Principali riferimenti normativi in materia di informazione, comunicazione, accessibilità, trattamento dei dati personali
Comunicazione professionale in lingua inglese
Caratteristiche, modalità di accesso e fruizione dei servizi erogati dall'organizzazione e della rete dei servizi di riferimento
Modelli e tecniche di gestione della comunicazione, della relazione e del conflitto
Modelli e tecniche di gestione di reclami e disservizi

OPERATORE DI CALL CENTER



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo -
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 40 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022

CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

L'**OPERATORE DI CALL CENTER** si occupa di realizzare attività di assistenza clienti vendita e promozione, telemarketing, supporto tecnico, interviste telefoniche ed altre attività connesse alla comunicazione con i clienti.

FORNIRE ASSISTENZA TELEFONICA AL CLIENTE

Fondamenti della Customer Relationship Management
Elementi di psicologia della comunicazione per interpretare le necessità del cliente, erogare informazioni in modo chiaro e gestire i reclami efficacemente
Principali riferimenti normativi connessi alla tutela dei diritti del consumatore, con particolare riferimento al diritto all'adeguata informazione e alla corretta pubblicità
Specifiche tecnico-commerciali del prodotto/servizio a cui è orientato il servizio di call center
Caratteristiche tecniche e funzionali dei principali software per la gestione delle attività di call center

REALIZZARE INTERVISTE TELEFONICHE

Principi e tecniche di customer care e customer satisfaction
Elementi di marketing operativo
Principali tecniche e strumenti per rilevazione della domanda di prodotti e servizi
Strumenti e tecniche per la conduzione di interviste telefoniche
Principi di etica e deontologia della comunicazione

ESPERTO DI CUSTOMER CARE



Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo -
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 60 ore in presenza

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022

CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

L'ESPERTO DI CUSTOMER CARE si occupa di gestire le attività di assistenza clienti; lavora a stretto contatto gli addetti alle attività commerciali e di marketing e con i responsabili dei punti vendita ed i venditori.

PROGETTARE IL MODELLO DI ASSISTENZA CLIENTI

Organizzazione aziendale: strutture, processi lavorativi, ruoli professionali
Modelli e strumenti di marketing strategico e operativo
Modelli di qualità dei servizi di marketing- vendite
Modelli organizzativi dei servizi di assistenza ai clienti (call center, help desk, ...)
Tecniche e metodologie di ricerca di mercato
Modelli e tecniche di progettazione di servizi
Modelli, tecniche e strumenti di customer care

MONITORARE LA PERFORMANCE DELL'ASSISTENZA CLIENTI

Modelli, tecniche e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction
Modelli e tecniche di elaborazione e di analisi dei dati
Metodologie di analisi quali e quantitativa
Modelli, strumenti ed indicatori per il monitoraggio della qualità dei servizi

TECNICO SPECIALIZZATO DEL CONTROLLO QUALITÀ



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo -
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 60 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022 CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

Il **TECNICO DEL CONTROLLO QUALITÀ** si occupa del controllo qualità durante le fasi ed al termine del processo produttivo.

REALIZZARE IL CONTROLLO QUALITÀ DEL PRODOTTO MANIFATTURIERO

Tecniche di controllo degli standard di prodotto

Tecnologia dei materiali del settore di attività

Tecnologie e sistemi di lavorazione del settore di attività

Tecniche di analisi dei materiali e dei prodotti afferenti al settore di attività (chimiche, fisiche, biologiche, meccaniche, ...)

Metodi statistici per l'analisi dei dati

Tipologie di strumenti di reporting

GESTIRE LE NON CONFORMITÀ NEI PROCESSI E PRODOTTI MANIFATTURIERI

Tecniche e modalità di rilevazione della/e non conformità nell'ambito del rapporto con clienti/fornitori

Tecniche e modalità di rilevazione della/e non conformità internamente al processo produttivo manifatturiero

Principali modalità operative e strumenti per la gestione delle non conformità

Procedure e strumenti per la gestione dei reclami

Modelli e tecniche di analisi e soluzione dei problemi

Tecniche e procedure di auditing

OPERATORE MECCANICO DI SISTEMI



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo -
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 40 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022 CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

L'**OPERATORE MECCANICO DI SISTEMI** si occupa del montaggio di singoli componenti o gruppi meccanici, sulla base di documenti di lavoro e disegni tecnici, degli standard procedurali e di qualità aziendali e nel rispetto della normativa sulla sicurezza.

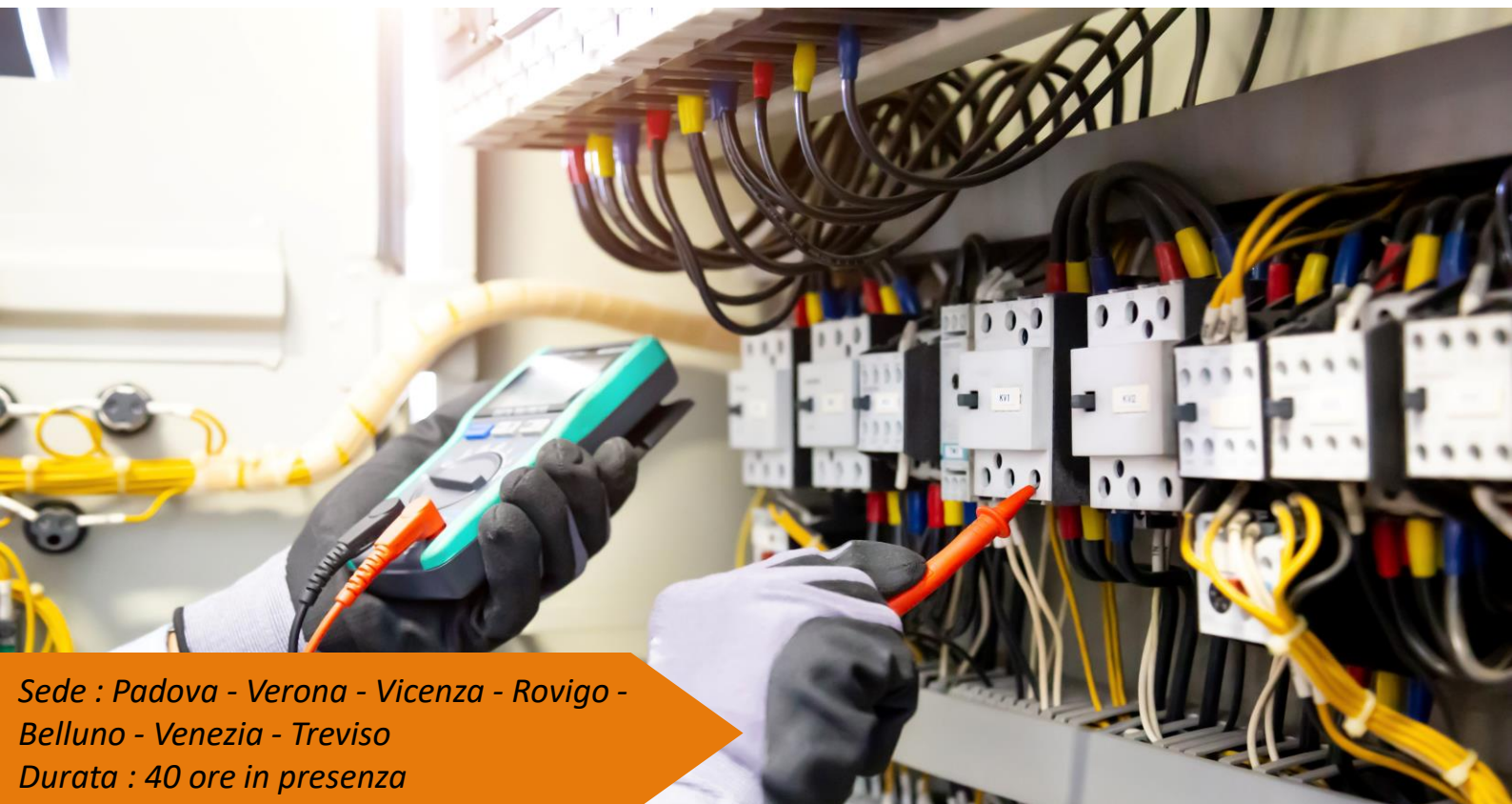
PREDISPORRE MACCHINARI, ATTREZZATURE E UTENSILI PER L'ASSEMBLAGGIO DI GRUPPI E COMPONENTI MECCANICI

Fasi del processo di montaggio e assemblaggio di parti meccaniche
Tipologie e caratteristiche tecniche e funzionali di macchinari e attrezzi utilizzati per il montaggio e assemblaggio meccanico;
Procedure di manutenzione e pulizia ordinaria di macchinari e attrezzature
Caratteristiche tecnologiche, meccaniche e funzionali dei materiali e componenti impiegati nella costruzione del prodotto
Concetti di disegno tecnico meccanico (segni e simboli, convenzioni, scale e metodi di rappresentazione)
Modulistica di riferimento: schede istruzioni, programmi di produzione, schede controllo conformità, ciclo di lavoro, ecc.

REALIZZARE IL MONTAGGIO DI GRUPPI E COMPONENTI MECCANICI

I processi di montaggio e assemblaggio; Caratteristiche e proprietà dei materiali meccanici
Tipologie di attrezzature e strumenti per il montaggio e assemblaggio meccanico
Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne le lavorazioni Meccaniche

OPERATORE DI SISTEMI ELETTRICO-ELETTRONICI



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo -
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 40 ore in presenza*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022

CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

L'OPERATORE DI SISTEMI ELETTRICO-ELETTRONICI è in grado di svolgere le operazioni di cablaggio degli impianti, si occupa di assemblare e installare apparecchiature, singoli dispositivi o impianti elettrico-elettronici.

PREDISPORRE MATERIALI, ATTREZZATURE E UTENSILI PER L'ASSEMBLAGGIO DI SISTEMI ELETTRICO-ELETTRONICI

Elementi di disegno elettrico-elettronico: particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione
Metodologie di lettura cataloghi componenti elettrici-elettronici e fluidici e manuali tecnici
Principali strumenti, apparecchiature e attrezzature di lavoro e relative modalità di utilizzo
Fasi del processo di assemblaggio e cablaggio di componenti elettrico-elettroniche
Procedure di manutenzione e pulizia ordinaria di macchinari e attrezzature

REALIZZARE L'ASSEMBLAGGIO DI SISTEMI ELETTRICO-ELETTRONICI

Principi di elettrotecnica ed elettronica e tecnologia di impianti elettrici: elettronica lineare, digitale, analogica e di potenza; Principi di tecnologia pneumatica, oleodinamica, elettro-pneumatica e elettro-oleodinamica
Principali tecniche di installazione e assemblaggio di impianti
Materiali e componentistica standard dei sistemi meccatronici (elettrica, elettronica, pneumatica, oleodinamica, sensoristica, meccanica), principi di funzionamento e loro caratteristiche
Principali riferimenti normativi relativi alla sicurezza per quanto concerne l'assemblaggio e cablaggio di sistemi elettrico-elettronici e fluidici

COMPETENZE DIGITALI

LIVELLO BASE - INTERMEDIO - AVANZATO



*Sede : Padova - Verona - Vicenza - Rovigo -
Belluno - Venezia - Treviso
Durata : 20 ore*

ASSEGNO GOL- DGR 845 DEL 12.07.2022

CONTENUTI FORMATIVI DEL CORSO

LIVELLO BASE

La navigazione e la ricerca online
Strumenti per l'archiviazione dei file
la gestione di un account di posta elettronica
Principali funzioni dei fogli di calcolo e fogli di scrittura
I metodi di autenticazione con strumenti digitali (SPID, CIE, APP, ...) e la privacy on-line

LIVELLO INTERMEDIO

I Sistemi di archiviazione delle informazioni in cloud
Creazione fogli di testo e fogli di calcolo condivisi
Strumenti per la creazione di contenuti digitali
Le fonti di informazione online
Protezione degli account personali

LIVELLO AVANZATO

Strutturare un sistema di archiviazione dei dati in cloud
Le funzionalità avanzate dei fogli di calcolo e gestione file pdf
La risoluzione di problemi tecnici nell'utilizzo delle tecnologie IT
la gestione della mail professionale
La protezione dei dati personali